

First-Class  
Postage  
Required

# FIRST CLASS MAIL

NAME	ADDRESS (STREET AND NUMBER)	CITY	STATE	ZIP CODE
------	-----------------------------	------	-------	----------



## PROBLEMAS CON LA COMPRA DE UN VEHÍCULO... ¿PUEDE AYUDARME EL DMV?

Cómo registrar un reclamo con el  
Departamento de Vehículos Motorizados



*Agencia de Servicio Público*

## CÓMO REGISTRAR UN RECLAMO CON EL DMV

Usted debe saber que el DMV cuenta con recursos limitados para revisar y catalogar estos reclamos. Investigaciones y Auditorías y/o Operaciones de Licencias revisará(n) su reclamo. **No todos los reclamos son investigados.**

Use el formulario adjunto para registrar un reclamo en relación a un concesionario de autos nuevos o usados, intermediario, desmantelador, servicio de matrícula, verificador de vehículos, escuela de manejo o escuela para los infractores de leyes viales. Sólo se aceptan reclamos por escrito presentados en este formulario.

Los investigadores del DMV realizan investigaciones **selectivas** de estos titulares de licencia y sus actividades, basándose en las prioridades del departamento, patrones de mala conducta y la disponibilidad de empleados. Su reclamo se mantiene en un archivo en caso de que se efectúe una investigación contra esta parte o empresa. Si esto ocurre, es posible que nos comuniquemos con usted.

Usted debe saber que, aun si el DMV lleva a cabo una investigación, esto solamente puede resultar en acción criminal o administrativa contra el titular de la licencia, y no puede resultar en dictamen monetario o compensación para usted u otras víctimas. **Su único recurso para recuperar una pérdida financiera, o para buscar otro remedio, es considerar registrar una demanda civil contra el titular de la licencia.**

## RECLAMOS TÍPICOS DENTRO DE LA JURISDICCIÓN DEL DEPARTAMENTO:

- Documentos del DMV falsificados/fraudulentos/falsos
- Fraude del recorrido de millas (odómetro)
- El concesionario no traspasó la matrícula al comprador en un plazo de 60 días
- El concesionario cobró en exceso los pagos del DMV
- Concesionario, desmantelador, Servicio de Matrícula, escuela de manejo, etc. sin licencia
- Ciertas representaciones falsas y fraudulentas
- Violaciones de la Ley sobre Financiamiento y Ventas de Vehículos Motorizados
- Violaciones de la Ley Moscone sobre Alquiler de Vehículos

## USTED DEBE SABER:

- Es su responsabilidad leer y entender el contrato de la venta de su vehículo antes de firmarlo.
- El término “TAL COMO ES” (“AS - IS”) significa exactamente eso. Inspeccione una posible compra con mucho cuidado o haga que la revise un mecánico.
- Después de que haya firmado el contrato, no hay un “período de 72 horas” que le permita regresar el vehículo al concesionario, a menos que usted haya comprado la opción de cancelación del contrato.
- Si usted firmó un contrato y después decidió que no quiere el vehículo, es posible que usted tenga que continuar haciendo los pagos, como se exige en el contrato. Es posible que usted quiera ponerse en contacto con un abogado para que lo asista. El no pagar puede dañar su crédito. Regresar el vehículo al concesionario no cancela el contrato o lo libera del acuerdo. El concesionario puede remolcar el vehículo a otro lugar y a usted se le cobrará por servicios de remolque y cochera.

## EL DMV NO PUEDE:

- Dar consejo legal o discutir un caso antes de la investigación de un reclamo.
- Actuar como intermediario para establecer términos de contrato para comprador o concesionario.
- Investigar reclamos en contra de particulares, a menos que el reclamo sea por sospechas de fraude en la cantidad de millas del odómetro o documentos falsificados/fraudulentos/falsos del DMV, o los particulares estén actuando como un negocio sin licencia de vehículos motorizados.

- Recuperar dinero o propiedad para el consumidor.
- Investigar la mayoría de reclamos sobre la condición de carros usados. “TAL COMO ES” en un contrato o Guía del Comprador puesta en la ventanilla de un carro usado significa que usted, y no el concesionario, tendrá que pagar todos los costos de reparación después que firme el contrato. (La Patrulla de Caminos de California maneja los problemas de equipo de seguridad).
- Resolver disputas sobre dinero que usted o cualquiera de las partes deban.
- Obligar a un concesionario a tomar el vehículo después que un contrato es firmado.
- Investigar declaraciones o acuerdos orales hechos por el concesionario sobre el vehículo.

## ALTERNATIVAS:

Usted puede buscar remedio mediante las cortes, que probablemente le puedan otorgar dinero u otras acciones para ayudarlo a reclamar bienes. Para hacer esto, usted puede comunicarse con un abogado privado o grupo de asistencia legal. Las agencias de asistencia legal pueden brindarle consejo legal gratis o representar a personas que no pueden pagar consejo legal privado. Los grupos de asistencia legal están enumerados en las páginas blancas de su directorio telefónico local.

Usted puede escoger presentar un caso ante la Corte de Reclamos de Menor Cuantía, donde los reclamos se limitan a \$5,000. Algunas cortes proporcionan consejeros para explicar los procedimientos y presentar reclamos. Para la Corte de Reclamos de Menor Cuantía busque en las páginas blancas de su directorio local bajo “County Government, Small Claims Court”.

Muchos consumidores piensan que vale la pena comunicarse con la Directiva local de “Better Business Bureau” para registrar quejas contra negocios del área. Asimismo, muchas estaciones locales de televisión y radio ofrecen asistencia gratuita al consumidor por medio de un número de teléfono o dirección especial.

## OTROS RECURSOS DEL DMV:

### Ventas de vehículo de un particular: problemas con el traspaso y la matrícula

- ✓ Comuníquese con la oficina más cercana del DMV. Consulte la sección del gobierno estatal de su directorio telefónico para obtener el número de teléfono y la ubicación de la oficina más cercana del DMV.

### Información sobre la Ley sobre Vehículos Nuevos con Defectos (*Lemon Law*)

- ✓ Comuníquese con la Junta de Automotores Nuevos. Llame al (916) 445-1888.

### Información sobre fianzas para concesionarios que han cerrado su negocio, cómo registrar un reclamo contra una fianza de concesionario.

- ✓ Comuníquese con la Unidad de Licencias de Oficios del DMV. Llame al (916) 229-3126, de lunes a viernes, entre las 8 a.m. y las 5 p.m.

## PARA PRESENTAR UN REGISTRO DE RECLAMO:

Antes de presentar un reclamo con el DMV, trate de resolver el problema con la otra parte o empresa.

Si sus intentos no tienen éxito, y desea presentar información para nuestros expedientes, complete el Formulario para Registrar Reclamo, adjunto, INV 172A, e incluya fotocopias de todos los documentos relacionados con el reclamo. No envíe documentos originales.

Refiérase al reverso del Formulario adjunto para Registrar Reclamo para las ubicaciones de las oficinas a través del estado. Envíe el reclamo y las fotocopias de los documentos a la Oficina del Distrito más cercano al lugar de la venta o donde se localiza el concesionario. Recuerde que las demandas civiles o reclamos menores son el medio por el cual usted puede procurar compensación por daños o por cualquier pérdida que usted haya sufrido. El DMV no puede ayudarlo en este aspecto del problema.



# FORMULARIO PARA REGISTRAR RECLAMO

**LEA EL FOLLETO ADJUNTO ANTES DE COMPLETAR SU RECLAMO. NO TODOS LOS RECLAMOS SON INVESTIGADOS.**

**Instrucciones:** Escriba a máquina o en letra de molde la siguiente información de la persona que presenta el reclamo y la del Negocio/Vendedor contra quien se presenta el mismo.

- Nombre — Nombre(s) de pila, inicial(es) de enmedio y apellido(s)
- Domicilio — Calle, pueblo/ciudad y zona postal
- Números de teléfono — Código de área y número(s) donde se le pueda llamar de día y de noche

## I. DEMANDANTE (Persona que presenta el reclamo)

NOMBRE [PRIMERO, INICIAL(ES) DE ENMEDIO, APELLIDO(S)]		
CALLE O APARTADO POSTAL (P. O. BOX)	NÚMERO DE APARTAMENTO	NÚMERO DE LICENCIA DE MANEJAR O DE IDENTIFICACIÓN
CIUDAD	ESTADO	ZONA POSTAL
NÚMERO DE TELÉFONO DURANTE EL DÍA	NÚMERO DE TELÉFONO DURANTE LA TARDE/NOCHE	
FIRMA	FECHA	

## II. NEGOCIO O VENDEDOR CONTRA QUIEN SE PRESENTA EL RECLAMO

NOMBRE [PRIMER NOMBRE, INICIAL(ES) DE ENMEDIO, APELLIDO(S)]		
CALLE O APARTADO POSTAL (P. O. BOX)	NÚMERO DE TELÉFONO	
CIUDAD	ESTADO	ZONA POSTAL
¿ENVIÓ UD. AL DMV UN RECLAMO ANTERIOR CONTRA ESTE NEGOCIO/VENDEDOR?	SI LA RESPUESTA ES SÍ, ¿CUÁNDO?	

¿Podemos mostrarle una copia de su reclamo al negocio/vendedor? .....  Sí  No

Si la transacción ocurrió en un lugar diferente a la dirección del negocio mencionado arriba, por favor anótelo aquí.

Dirección:

## III. DATOS DEL VEHÍCULO. Escriba el número de placas y el de identificación del vehículo como se muestran en el contrato entre el comprador y el vendedor.

**Anote la fecha de compra (la misma de cuando se firmó el contrato).**

AÑO	MARCA	MODELO	NÚMERO DE PLACAS	ESTADO
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO (VIN)			FECHA DE COMPRA	

## IV. RECLAMO. Explique los detalles de este reclamo.

---



---



---



---



---

**VÉASE EL DORSO PARA ESPACIO E INFORMACIÓN ADICIONALES**

**IV. RECLAMO (continuación)**

**SI SE NECESITA MÁS ESPACIO, ADJUNTE HOJAS DE PAPEL ADICIONALES**

**V. DIRECCIONES SOBRE CÓMO ENVIAR POR CORREO ESTE RECLAMO**

Para ayudar a explicar los detalles de su reclamo, **USTED DEBERÁ SUMINISTRAR FOTOCOPIAS DE AQUELLOS DOCUMENTOS RELACIONADOS CON SU RECLAMO.** (Incluya: contratos, garantías, recibos, cheques cancelados, órdenes de reparación, fotografías, cartas)

**—NO ENVÍE DOCUMENTOS ORIGINALES—**

**HAGA UNA COPIA DE ESTE FORMULARIO COMPLETADO. GUARDE UNA COPIA PARA SU ARCHIVO.**

- **Envíe por correo este formulario y copias de los documentos justificativos a la oficina de investigaciones más cercana al lugar donde ocurrió el incidente (véase la lista a continuación).**

**EL NO ENVIAR DOCUMENTOS JUSTIFICATIVOS PUEDE  
DEMORAR LA RESPUESTA A SU RECLAMO**

**VI. OFICINAS DE INVESTIGACIONES DEL DEPARTAMENTO DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS**

<b>CIUDAD</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>ZONA POSTAL</b>
Anaheim	2450 East Lincoln Avenue, #120	92806-4990
Artesia	17100 South Pioneer Boulevard, #320	90701-2700
Bakersfield	7000 Schirra Court	93313-2117
Campbell	440 Darryl Drive	95008-0939
Chula Vista	30 North Glover Avenue	91910-1040
El Monte	3204 Rosemead Boulevard, #202	91731-2912
Fresno	2510 S. East Avenue, #100B	93706-8007
Hayward	1314 West Winton Avenue	94545-1408
Irvine	18231 McDermott West, #100	92614-6720
Mission Hills	15455 San Fernando Mission Blvd., Ste. 305	91345
Mission Valley	2878 Camino Del Rio South, #310	92108
Los Ángeles (Culver City)	11400 West Washington	90066-6089
Los Ángeles (Lincoln Park)	3529 North Mission Road	90031-3120
Los Ángeles (Metro)	3615 South Hope Street	90007-4370
Rancho Cucamonga	8632 Archibald Avenue, #108	91730-4455
Riverside	6296 Rivercrest Drive, #A	92507-0738
Roseville	151 North Sunrise Avenue, #1006	95661-2930
Sacramento	8259 Demetre Avenue, MS/L219	95828-0932
San Diego	4375 Derrick Drive	92117-4990
San Francisco	5 Thomas Mellon Circle, #168	94134-2594
San Bernardino	1845 Business Center Drive, #210	92408-3447
Santa Rosa	2570 Corby Avenue	95407-6005
South Bay	17100 S. Pioneer Boulevard, #320	90302-3099
Stockton	510 East Magnolia	95202-2314
Vallejo	200 Couch Street	94590-2904
Ventura	1732 Palma Drive, #202	93003-5717
West Covina	800 South Glendora Avenue, Rm-100	91790-4201